



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el  
CADER – UGEL 03 – Lima, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Gilmer Santillán Tafur

**ASESOR:**

Mgtr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ-2015**

## **Página del jurado**

.....  
**PRESIDENTE**

**Dra. Tamara Pando Ezcurra**

.....  
**SECRETARIO**

**Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont**

.....  
**VOCAL**

**Mgtr. Noel Alcas Zapata**

## **Dedicatoria**

Con mucho amor y cariño a mi esposa Elizabeth, mis hijos Ángel Iván, Aldo Martín y Gilmer Antonio; a mis padres, Horacio y Aurora, hermanos y demás familiares; quienes a lo largo de mi vida se han convertido en el motor constante de apoyo para el logro de mis metas personales, profesionales y sociales. Dios bendiga a todos ellos.

### **Agradecimiento**

A Dios Todopoderoso; por cuidarme, iluminarme y conducirme por el camino del bien en pro del éxito.

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad que me dio para seguir alcanzando mis metas profesionales.

A mis Maestros de la Escuela de Postgrado de la UCV, quienes con sus valiosas enseñanzas, calidad humana y profesionalismo; han aportado grandes conocimientos en mi formación profesional.

A mis compañeros maestristas; por su amistad brindada y apoyo constante durante nuestra formación académica.

A mi Docente y Amigo, el Magister Noel Alcas Zapata; por sus enseñanzas, humildad, paciencia y comprensión permanente.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Gilmer Santillán Tafur, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°. 33950064, con la tesis titulada “Calidad de atención y Nivel de satisfacción del usuario en el CADER – UGEL 03 – Lima, 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto; la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven; sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Jesús María, marzo del 2015

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Calidad de atención y Nivel de satisfacción del usuario en el CADER – UGEL 03 – Lima, 2014.

La presente tesis tiene como finalidad, determinar la relación entre la Calidad de atención y el Nivel de satisfacción del usuario en el CADER – UGEL 03 – Lima, 2014. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma:

- I. Introducción
- II. Marco metodológico
- III. Resultados
- IV. Discusión
- V. Conclusiones
- VI. Recomendaciones
- VII. Referencias bibliográficas

Anexos

El autor.

## **Introducción**

La tesis titulada “Calidad de atención y Nivel de satisfacción del usuario en el CADER – UGEL 03 – Lima, 2014”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para nuestros propósitos.

En el primer capítulo planteamos y formulamos la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo justificamos las razones de la elaboración de nuestra tesis y también manifestamos las limitaciones que encontramos durante el desarrollo de la misma y que gracias a nuestra perseverancia logramos superar. En cuanto a los antecedentes hemos compilado conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y nos planteamos un objetivo general y tres específicos que tienen directa relación con las variables motivo de nuestra tesis.

En el segundo capítulo referente al Marco metodológico planteamos una hipótesis general y tres específicas siempre considerando las dos variables del tema de nuestra investigación, además hacemos una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio es básica, con sistemas de medición, perteneciente a la clase de diseño de un estudio sin intervención y por el diseño de estudio es no experimental de tipo Transversal o Transeccional y correlacional. La población se delimita a los usuarios del CADER – UGEL 03 – Lima, haciendo un total de 189 usuarios; el método de investigación es hipotético deductivo; la técnica es la encuesta, los instrumentos aplicados son cuestionarios, el método de análisis de datos se hizo a través de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se precisa la discusión de los resultados de la presente investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se han elaborado las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio.

Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

El autor



## Índice de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	ix
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>Capítulo I: Introducción</b>	
1.1 Introducción	16
1.2 Antecedentes	17
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.4 Justificación	40
1.5 Problema	41
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivos	43
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	45
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	49
2.4 Población, muestra y muestreo	50
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.6 Métodos de análisis de datos	54
2.7 Aspectos éticos	55
<b>Capítulo III: Resultados</b>	
3.1 Descripción	57
3.2 Contrastación de hipótesis	62
<b>Capítulo IV: Discusión</b>	68
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	74

<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	<b>76</b>
<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>	<b>78</b>
<b>Anexos</b>	
1 Matriz de consistencia	85
2 Cuestionario	86
3 Análisis de fiabilidad	90
4 Base de datos	95
5 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	105

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Calidad de Atención	47
Tabla 2: Operacionalización de la variable Nivel de Satisfacción	48
Tabla 3: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	53
Tabla 4: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de Atención	53
Tabla 5: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Nivel de Satisfacción	54
Tabla 6: Tabla de contingencia entre los niveles de la Calidad de atención y el nivel de satisfacción	57
Tabla 7: Tabla de contingencia entre los niveles del trámite oportuno y el nivel de satisfacción	58
Tabla 8: Tabla de contingencia entre los niveles de la comunicación y el nivel de satisfacción	59
Tabla 9: Tabla de contingencia entre los niveles de escuchar las necesidades y el nivel de satisfacción	61
Tabla 10: Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción	62
Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman entre el trámite oportuno y el nivel de satisfacción.	63
Tabla12: Coeficiente de correlación de Spearman entre la comunicación y el nivel de satisfacción.	64
Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman entre escuchar de las necesidades y el nivel de satisfacción.	65

## **Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1: Niveles entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción	57
Figura 2: Niveles entre el trámite oportuno y el nivel de satisfacción	58
Figura 3: Niveles entre la comunicación y el nivel de satisfacción	60
Figura 4: Niveles entre escuchar de las necesidades y el nivel de satisfacción.	61

## Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad de atención y Nivel de satisfacción del usuario en el CADER – UGEL 03 – Lima, 2014”, tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el CADER – UGEL 03 – Lima, 2014. Esto como respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el CADER – UGEL 03 – Lima, 2014?

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque transversal, en el cual la muestra estuvo conformada por 127 usuarios del CADER – UGEL 03 - Lima. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para la variable satisfacción laboral.

Con referencia al objetivo general: determinar la relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el CADER – UGEL 03 – Lima, 2014, se concluye que: existe relación significativa entre la Calidad de Atención y el Nivel de Satisfacción del usuario en el CADER – UGEL 03 – Lima 2014. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral =  $.000 < .01$ ;  $Rho = .727^{**}$ ).

*Palabras claves:* satisfacción del usuario, calidad de la atención.

## **Abstract**

The present research on "Quality of care and user satisfaction level in the CADER - UGELs 03 - Lima, 2014", aimed to determine the relationship between quality of care and the level of user satisfaction in the CADER - UGELs 03 - Lima, 2014. This response to the problem: What is the relationship between quality of care and the level of user satisfaction in the CADER - UGELs 03 - Lima, 2014?

The research was conducted under a non-experimental design with horizontal approach, in which the sample consisted of 127 users CADER - UGELs 03 - Lima. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; The technique used was a survey and questionnaire instrument graduated Likert scale for job satisfaction variable.

Referring to the general objective: to determine the relationship between quality of care and the level of user satisfaction in the CADER - UGELs 03 - Lima, 2014, concluded that: there is significant relationship between the Care Quality and User Satisfaction Level in the CADER - UGELs 03 - Lima 2014. What is demonstrated by the Spearman test (bilateral sig = .000 <.01; \*\* Rho = .727.).

Keywords: customer satisfaction, quality of care.